



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PERSEPSI MUALAF TERHADAP PELAYANAN BAGIAN MUALAF CENTER DI MASJID RAYA AN-NUR PROVINSI RIAU



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh :

AHMAD YUSRI ALKOWI
NIM. 11544104298

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU**

1442 H/2021 M



PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Ahmad yusri alkowi**
NIM : **11544104298**
Judul : **Persepsi Mualaf Terhadap Pelayanan Bagian Mualaf Center Di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau**

Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : **Rabu**
Tanggal : **30 Juni 2021**

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 6 Juni 2021

Dekan,

Imron Rosidi, Ph. D
NIP. 198212252011011011

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Sekretaris/ Penguji II

Dr. Masduki, M.Ag
NIP. 197106121998031003

Muhlisah, M.Pd.I
NIP. 196805132005011009

Penguji III

Penguji IV

Zulkarnaini, M.Ag
NIP. 197102122003121002

Dra. Silawati, M.Pd
NIP. 196909021995032001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : AHMAD YUSRI ALKOWI

Nim : 11544104294

**Judul Skripsi : Persepsi Mualaf terhadap Pelayanan Bagian Mualaf
Centre di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui
Ketua Program Studi

Pembimbing

Imron Rosidi, S.Pd. M.A, Ph.D
NIP. 19811118 2009011006

Dr. Masduki, M. Ag
NIP. 19710612 19983 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

: AHMAD YUSRI ALKOWI

: 11544104298

RESPON MUALAF TERHADAP PELAYANAN BAGIAN MUALAF
CENTER DIMESJID RAYA AN-NUR PROVINSI RIAU.

Telah diseminarkan pada :

Hari : JUM'AT

Tanggal : 29 MARET 2019

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 29 MARET 2019

Penguji Seminar Proposal

KHAIRUDDIN, M.A.G

NIP. 19720817 200910 1 002

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

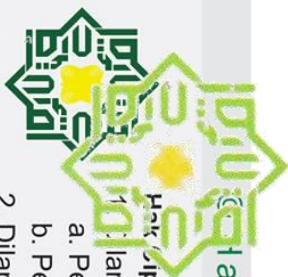
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nama
NIM
Jumlah

Telah diseminarkan pada :
Hari
Tanggal

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 02 Juni 2021

Dr. Masduki, M. Ag

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi

Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

A.n Ahmad Yusri AlKowi

Kepada Yth,

Dekan
Fakultas Dakwah dan
Komunikasi

di Pekanbaru

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara Ahmad Yusri AlKowi, NIM : 11544104298 dengan judul "Persepsi Mualaf Terhadap Pelayanan Bagian Mualaf Center di Masjid Raya AN-Nur Prvinsi Riau" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing

Dr. Masduki, M. Ag

NIP. 19710612 19983 1 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Ahmad Yusri Alkowi

Nim : 11544104298

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini yang berjudul: **"Persepsi Muallaf Terhadap Pelayanan Bagian Muallaf Center Di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau "** adalah benar karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Skripsi dan gelar yang saya peroleh dari Skripsi tersebut.

Pekanbaru, 28 Juni 2021
Yang Membuat Pernyataan,

Ahmad Yusri Alkowi

Nim. 11544104298



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Ahmad Yusri Alkowi
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul : Persepsi Muallaf Terhadap Pelayanan Bagian Muallaf Center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi muallaf terhadap pelayanan bagian Muallaf Center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau. Metodologi yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif persentase. Populasi dalam penelitian ini adalah muallaf yang dibina oleh bagian muallaf center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau berjumlah 120 orang. Sampel yang diambil adalah 10 % yaitu sebanyak 12 orang menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan angket, dokumentasi dan observasi. Objek dalam penelitian ini adalah persepsi muallaf terhadap pelayanan bagian Muallaf Center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau. Persepsi dalam penelitian ini diukur melalui 3 indikator yaitu perhatian, pengertian dan penerimaan. Adapun hasil penelitian yang didapat, yakni: *pertama*, indikator perhatian didapatkan hasil 92,2 % yang termasuk kategori sangat baik. *Kedua*, indikator pengertian dengan hasil 93,3 % yang termasuk kategori sangat baik. *Ketiga*, indikator penerimaan didapatkan hasil 96,2 % yang termasuk kategori sangat baik. Adapun hasil rata-rata dari ketiga indikator tersebut adalah 94%, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi muallaf terhadap pelayanan bagian Muallaf Center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau tersebut adalah sangat baik..

Kata kunci: Persepsi, Muallaf, Pelayanan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Ahmad Yusri Alkowi
Department : Da'wah Management
Title : The Perceptions of Converts to the Services of the Convert Center Section at the An-Nur Grand Mosque, Riau Province

This study aims to know the perceptions of converts to the services of the Convert Center section at Masjid Raya An-Nur, Riau Province. This thesis uses descriptive quantitative methods. The populations in this study are converts at the converts center of Masjid Raya An-Nur Riau about 120 people. The samples are 10% of the populations consisting of 12 people selected based on purposive sampling technique. The data is collected from questionnaires, documentation and observation. The object in this study is the perception of converts to the services of the Convert Center section at the An-Nur Grand Mosque, Riau Province. The Perception in this study is measured through 3 indicators, namely attention, understanding and acceptance. This research finds that: first, the attention indicator is about 92.2% results or very good. Second, the indicator of understanding is about 93.3% or very good. Third, the acceptance indicator is about 96.2% or very good. The average result of the three indicators is about 94%, so it can be concluded that the perception of converts to the services of the converts center at Masjid Raya An-Nur Riau Province is very good.

Keywords: Perception, Convert, Service.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbalalamin segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam. yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Persepsi Mualaf Terhadap Pelayanan Bagian Mualaf Center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau”** Shalawat serta salam di limpahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Dengan banyak beshalawat kita akan mendapatkan syafaat-Nya.

Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk melengkapi syarat guna memperoleh gelar serjana sosial (S.sos) pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada pembuatan skripsi ini penulis banyak diberi bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Dan tak lupa pula penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor UIN SUSKA Riau, Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag atas kesempatan yang diberikan penulis untuk mengenyam pendidikan di UIN SUSKA RIAU.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Dr. Nurdin, MA, beserta Wakil Dekan I, Dr. Masduki, M.Ag, Wakil Dekan II, Dr. Toni Hartono, M.Si, Wakil Dekan III, Dr. Azni, M.Ag atas kesempatannya menerima penulis untuk belajar di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Terima Kasih tak terhingga kepada Pembimbing Skripsi penulis yaitu Dr. Masduki, M.Ag yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama melakukan penyusunan skripsi.

Terima Kasih tak terhingga kepada Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah yaitu Khairudin, M.Ag.

Terima Kasih tak terhingga kepada Kedua Orang tua saya yang selalu mendukung dalam hal materi dan motivasi selama penulis melakukan studi S1 di UIN SUSKA RIAU.

Terima Kasih tak terhingga kepada abang dan kakak saya yang telah memberikan tempat tinggal selama penulis berada di Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terima Kasih tak terhingga kepada Dosen saya yaitu Dony Arung Triantoro MA, Pipir Romadi, MM yang selalu mendukung penulis selama penyusunan skripsi ini.

Terima Kasih tak terhingga kepada Informan penulis yaitu Afra khanza, , Zulfikar tambusai, ustadz Abu hamid, Rere, Dr. Zurkarnain umar , MSI. atas kesediaannya menerima penulis untuk memberikan informasi terkait data penelitian ini.

Terima Kasih tak terhingga kepada abang dan kawan kawan antara nya khairunnas, aspandra, yulisma, M.reza irwandi, sidon saputra, nurainun, widia wati atas motivasinya kepada penulis.

penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan, kritik dan sarannya dari berbagai pihak. semua masukan tersebut akan penulis jadikan motivasi untuk lebih baik di masa yang akan datang. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta berguna bagi penulis pribadi dan juga bagi pembaca sekalian.

Pekanbaru, Maret 2021

AHMAD YUSRI ALKOWI
NIM. 11544104298

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	4
C. Permasalahan	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	8
B. Kajian Terdahulu	18
C. Definisi Konseptual dan Operasional Variable	18
D. Hipotesis	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
C. Subjek dan Objek Penelitian	21
D. Populasi dan Sampel	21
E. Sumber Data Penelitian	23
F. Teknik Pengumpulan Data	24
G. Teknik Analisis Data	24
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau	26
B. Arsitektur Bangunan	28
C. Fasilitas Pendidikan dan Lain-lain	29



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Organisasi	29
E. Muallaf Center BKMR An-Nur Provinsi Riau	34
F. Tugas Muallaf Center BKMR Masjid An-Nur Provinsi Riau	34
G. Visi dan Misi Muallaf Center BKMR Masjid An-Nur Provinsi Riau	34
H. Fungsi Muallaf Center BKMR Masjid An-Nur Provinsi Riau.	35
I. Tujuan Muallaf Center BKMR Masjid An-Nur Provinsi Riau.	35
J. Data Ustadz Tetap Pembina Muallaf Center BKMR An-Nur Provinsi Riau	36

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	37
B. Pembahasan	46

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	55
B. Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Susunan Pengurus Badan Pengelola Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau Masa Bakti 2015-2019	30
Tabel 4.2	Ustadz Tetap Pembina Muallaf Center BKMR An-Nur Provinsi Riau.	36
Tabel 5.1	Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 5.2	Usia Responden	38
Tabel 5.3	Pekerjaan Responden	38
Tabel 5.4	Responden Mengetahui Tentang Pelayanan Muallaf Center di Masjid Raya Annur Provinsi Riau	39
Tabel 5.5	Responden Mengenal Pendamping Pelayanan Muallaf Center di Masjid Raya Annur Provinsi Riau	39
Tabel 5.6	Responden Mengetahui Waktu Pelaksanaan Pelayanan Yang Dilakukan Muallaf Center Di Masjid Raya Annur Provinsi Riau ..	40
Tabel 5.7	Responden Mengetahui Metode Pelayanan Yang Dilakukan Muallaf Center Di Masjid Raya Annur Provinsi Riau	40
Tabel 5.8	Responden Mengetahui Media Yang Digunakan Muallaf Center Di Masjid Raya Annur Provinsi Riau	41
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Muallaf Center di Masjid Raya Annur Provinsi Riau	41
Tabel 5.10	Perasaan Responden Dalam Mengikuti Kegiatan Muallaf Center Di Masjid Raya Annur Provinsi Riau	42
Tabel 5.11	Kesan Responden Terhadap Kegiatan Muallaf Center di Masjid Raya Annur Provinsi Riau	42
Tabel 5.12	Wawasan Responden Setelah Mengikuti Kegiatan Muallaf Center di Masjid Raya Annur Provinsi Riau	43
Tabel 5.13	Responden Membutuhkan Kegiatan Pelayanan Muallaf Center Di Masjid Raya Annur Provinsi Riau	43
Tabel 5.14	Responden Antusias Mengikuti Kegiatan Muallaf Center di Masjid Raya Annur Provinsi Riau	44



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.15	Responden Menerima Materi Yang Disampaikan Dalam Kegiatan Muallaf Center di Masjid Raya Annur Provinsi Riau	44
Tabel 5.16	Perbahan Responden Setelah Mengikuti Kegiatan Muallaf Center Di Masjid Raya Annur Provinsi Riau	45
Tabel 5.17	Responden Menerapkan Materi Yang Disampaikan Dalam Kegiatan Pelayanan Muallaf Center Di Masjid Raya Annur Provinsi Riau	45
Tabel 5.18	Dengan Mengikuti Kegiatan Muallaf Center Di Masjid Raya Annur Provinsi Riau Responden Terdorong Menjadi Lebih Baik .	46
Tabel 5.19	Hasil Rekapitulasi Angket Indikator Perhatian	47
Tabel 5.20	Hasil Rekapitulasi Angket Indikator Pengertian	48
Tabel 5.21	Hasil Rekapitulasi Angket Indikator Pengertian	49
Tabel 5.22	Hasil Rekapitulasi Angket	51

UIN SUSKA RIAU



BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Islam adalah agama yang menganggap penting aqidah, karena aqidah merupakan dasar agama dan simbol kekuatan Islam. Aqidah merupakan keyakinan atau keimanan kepada Allah SWT. Oleh Hani Anshori, aqidah dipahami sebagai sistem keimanan atau kepercayaan terhadap Allah dan ia menjadi landasan fundamental seluruh aktivitas orang Islam.¹ Secara eksplisit, aqidah tertuang dalam rukun iman yang harus diimani oleh setiap muslim. Aqidah mampu mengikat rasa persatuan dan persaudaraan antar sesama muslim.

Pada kenyataannya, masih banyak masyarakat Islam di perkotaan saat yang mengikuti tradisi atau melupakan agama karena pengaruh negatif modernisasi. Akibatnya, mereka mengamalkan agama dengan tidak didasarkan kepada aqidah dan syari'at yang benar, tetapi mengikuti gaya pengamalan orang lain (taklid buta). Oleh sebab itu, seseorang perlu berusaha meningkatkan pemahaman aqidah yang benar. Pemahaman aqidah secara benar akan berpengaruh terhadap pengamalan agama seseorang. Terhadap mereka inilah pembinaan pengamalan agama harus dilakukan.²

Muallaf adalah orang yang baru masuk Islam dalam beberapa tahun dan masih awam dalam ilmu agama Islam, sedangkan dalam bahasa Arab Muallaf artinya orang yang berserah diri, tunduk, dan pasrah. Seseorang yang baru masuk Islam biasanya karena pilihan dan mendapat hidayah dari Allah, ada juga seseorang muallaf dikarenakan perkawinan seperti seorang istri mengikuti agama suaminya yang Islam, begitu juga sebaliknya seorang suami mengikuti istrinya yang beragama Islam. Di dalam kasus para Muallaf ini biasanya mereka yang Islam karena mendapatkan hidayah dari Allah, mereka akan benar-benar mendalami ajaran Islam secara intensif, sedangkan para muallaf yang Islamnya disebabkan keturunan, biasanya hanya sekedar mengikuti dan lebih tidak peka terhadap Islam itu sendiri. Oleh karena itu perlunya Lembaga Da'wah untuk

¹ Hani Anshori, *Pemahaman dan Pengamalan Dakwah* (Surabaya: Usaha Nasional, 1994), 47

² Masduki, *Pengamalan Agama Masyarakat Islam Perkotaan (Penomena dan Strategi Pembinaan)*, (Pekanbaru: CV. Wutra Irzani Pekanbaru, 2008), 31-33.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

memfasilitasi pembinaan para muallaf supaya mereka lebih paham dengan agama Islam yang sesungguhnya dan tetap kokoh pada aqidahnya dalam agama Islam, jangan sampai kembali tersesat oleh ajaran yang lain.³

وَلَوْ تَرَىٰ إِذِ الْمُجْرِمُونَ نَاكِسُوا رُءُوسِهِمْ عِنْدَ رَبِّهِمْ رَبَّنَا أَبْصَرْنَا وَسَمِعْنَا

فَارْجِعْنَا نَعْمَلْ صَالِحًا إِنَّا مُوقِنُونَ ﴿١٢﴾

Artinya : *Dan (alangkah ngerinya), jika sekiranya kamu melihat ketika orang-orang yang berdosa itu menundukkan kepala di hadapan Tuhannya, (mereka berkata), “Ya Tuhan kami, kami telah melihat dan mendengar, makanya kembalikanlah kami (kedunia), kami akan mengerjakan amal sholeh, sesungguhnya kami adalah orang-orang yang yakin.” (Q.S As-sajadah ayat 12).*⁴

Setelah menyatakan keislamannya, banyak muallaf hidup dalam keadaan serba kesulitan. Mereka kehilangan tempat tinggal, pekerjaan dan terusir dari keluarga yang tidak mau menerima keislaman mereka. Kondisi hidup yang jauh dari kelayakan, merasa terbuang dan kehilangan kesejahteraan yang dulu pernah dimiliki, mereka memilih demi memenuhi gemuruh batin akan kebenaran ajaran Islam. Keadaan ini ditambah dengan keimanan para muallaf yang masih lemah karena baru memeluk Islam. Untuk itu persoalan penguatan keimanan muallaf menjadi hal penting dalam melakukan bimbingan agama Islam karena mereka membutuhkan keteguhan iman, kalau hal ini dibiarkan maka para muallaf ini kembali pada agama sebelumnya. Sebagai orang baru yang pindah agama, muallaf membutuhkan perhatian, kasih sayang, ajakan, bimbingan dari orang-orang atau lembaga yang memperhatikan kondisi tersebut.

Setiap muslim yang mampu wajib melindungi para muallaf baik dari segi moral maupun dari segi materil. Di Indonesia sudah banyak lembaga atau yayasan yang mengurus tentang muallaf, memberikan pelatihan tentang ilmu agama Islam seperti Al-Qur'an dan Hadis, hal ini dilakukan supaya mengkokohkan iman dan ibadah para muallaf terhadap kebenaran Islam. Ada juga pelatihan wirausaha dan pemberian dana kepada muallaf, supaya muallaf tidak mengandalkan dari

³ Hasbi Ash-Shiddiqy, *Sejarah dan Pengantar Ilmu Tauhid/Kalam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1983), 48.

⁴ Syaamil Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: PT Sygma Examedia Ar-Ranleema, 2007), 416.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penerimaan zakat. Permasalahan yang sering terjadi terhadap muallaf ialah apakah mereka benar-benar masuk Islam atau mereka yang hanya memanfaatkan fasilitas yang diberikan kepada muallaf. Lembaga yang memberikan pelatihan dan pembinaan akan sangat berpengaruh terhadap aqidah muallaf. Dengan adanya pembinaan terhadap muallaf maka mereka akan mudah memahami aqidah. Dalam keadaan jiwa yang masih goyang serta pengetahuan agama yang masih kosong karena memang masih serba baru.⁵ Pembinaan terhadap muallaf ini merupakan bagian dari dakwah, yang mana da'i tidak hanya cukup, mampu ber retorika berapi-api, akan tetapi mau membimbing, menasehati dan mendidik secara kontinuitas dirinya sendiri dan orang lain.⁶

Di Pekanbaru, Pembinaan muallaf dilakukan melalui muallaf center yang dibentuk sejak 2015. Hingga kini lebih dari 100 orang yang dibina di sana. Kantor “*Muallaf Center*” berada dilingkungan Masjid Raya An-Nur, Pekanbaru. Mereka melakukan wawancara kepada orang yang berniat masuk Islam, memberikan pemahaman dan konsekuensi yang harus dijalani sebagai muslim. Pengajaran itu diberikan sebelum disahkan masuk Islam. Mereka sangat berhati-hati dalam melakukan tugasnya karena tidak ingin orang yang masuk Islam justru tidak bisa mempertanggung jawabkan keputusannya.

Muallaf yang kurang mendapatkan bimbingan dan pembinaan Islam akan cenderung memilih kembali ke agama lamanya apabila imannya masih lemah. Penguatan keimanan dalam hal ini menjadi sesuatu yang paling penting untuk diperhatikan karena iman merupakan hal pertama yang harus ditanamkan kuat pada muallaf sebelum berislam. Iman seseorang bisa bertambah dan bisa berkurang tergantung pada waktu dan tempat dimana saja dia berada. Karena itulah hidup manusia adalah perjuangan mempertahankan dan meningkatkan imannya.

Berangkat dari latar belakang tersebut penulis ingin melakukan analisa lebih lanjut dengan judul “**Persepsi Muallaf Terhadap Pelayanan Bagian Muallaf Center Di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau**”.

⁵ Kementrian Agama RI, *Materi Bimbingan Agama Pada Muslim Pemula (Muallaf)*, (Jakarta: 2012), 11.

⁶ Masduki, Shabri Shaleh Anwar, *Filosofi Dakwah Kontemporer*, (Riau: PT Indragiri Dot Com, 2018), 1.

Penegasan Istilah

Dalam penelitian yang berjudul “Persepsi mualaf terhadap pelayanan bagian mualaf center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau” ini, penulis perlu mempertegas beberapa istilah dalam judul, terutama pada beberapa kata kunci yang penulis anggap penting. Maksudnya untuk menghindari kesalah pahaman terhadap istilah yang terdapat dalam judul penelitian, maka penulis perlu memberikan penegasan istilah-istilah berikut :

1. Persepsi

Persepsi adalah pendapat pikiran, pemahaman dan penafsiran.⁷ Dalam Bahasa Inggris, persepsi disebut *perception* yang berarti cara pandang terhadap sesuatu sebagai hasil olahan daya pikir, artinya persepsi berkaitan dengan factor-faktor eksternal yang direspon melalui panca indra, daya ingat dan daya jiwa.⁸ Persepsi dalam penelitian ini berarti pandangan mualaf terhadap pelayanan bagian Mualaf Center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau.

2. Muallaf

Muallaf adalah orang yang baru atau belum lama masuk Islam.⁹ Yang dikatakan dengan muallaf adalah ketika imannya masih lemah dan masih berhak menerima zakat. Muallaf adalah sebutan bagi orang non muslim yang mempunyai harapan masuk agama Islam atau orang yang baru masuk Islam. Pada Surah At-Taubah ayat 60 disebutkan bahwa para muallaf termasuk orang-orang yang berhak menerima zakat.

3. Pelayanan

Pelayanan adalah melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

⁷ Nurussakinah Daulay, *Pengantar Psikologi dan Pandangan Al-Qur'an tentang Psikologi*, (Jakarta: Prenada media Groub, 2014), 150.

⁸ Marliany dalam Nurussakinah Daulay, *Pengantar Psikologi dan Pandangan Al-Qur'an tentang Psikologi*, (Jakarta: Prenada media Groub, 2014), 151.

⁹ Heppy El Rais, *Kamus Ilmiah Populer*, 423.

Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Sehubungan dengan latar belakang dan fenomena yang telah dipaparkan, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

- a. Pengaruh pelayanan bagian muallaf center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau terhadap muallaf.
- b. Strategi bagian muallaf center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau
- c. Persepsi muallaf terhadap pelayanan bagian muallaf center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau

2. Batasan Masalah

Untuk memfokuskan permasalahan, penulis membatasi masalah dari identifikasi masalah yang ada, yang akan penulis teliti adalah persepsi muallaf terhadap pelayanan bagian muallaf center di masjid raya an-nur provinsi Riau.

3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana persepsi muallaf terhadap pelayanan bagian muallaf center di masjid Raya An-Nur Provinsi Riau”

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui bagaimana persepsi muallaf terhadap pelayanan bagian muallaf center di masjid raya an-nur provinsi Riau.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Akademis

- 1) Penelitian ini berguna sebagai tambahan referensi terkait dengan persepsi muallaf terhadap pelayanan bagian muallaf center di masjid raya an-nur provinsi Riau sehingga menjadi rujukan jika nantinya ada yang melakukan penelitian serupa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Penelitian ini juga berguna untuk tambahan rujukan bagi bagian mualaf center di masjid raya an-nur provinsi Riau dalam melaksanakan misi dakwah.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengkajian dan pembelajaran pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- 2) Sebagai syarat dalam menyelesaikan perkuliahan pada program Sarjana Strata Satu (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam menelaah serta memahami penelitian ini, maka penulis menyusun laporan penelitian ini dalam enam bab:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, penegasan istilah, permasalahan, tujuan dan kegunaan dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan kajian teori, kajian terdahulu, definisi konsep operasional dan operasional variabel dan hipotesis.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas seputar metodologi penelitian, yakni jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, teknik analisis data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum subjek penelitian, yang membahas tentang pendeskripsian Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau sebagai tempat penelitian, keadaan dan kondisi daerah penelitian.



BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan data tentang Respon mualaf terhadap pelayanan bagian Mualaf Center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau sekaligus membahas analisa data yang telah didapat dari hasil observasi maupun wawancara penulis.

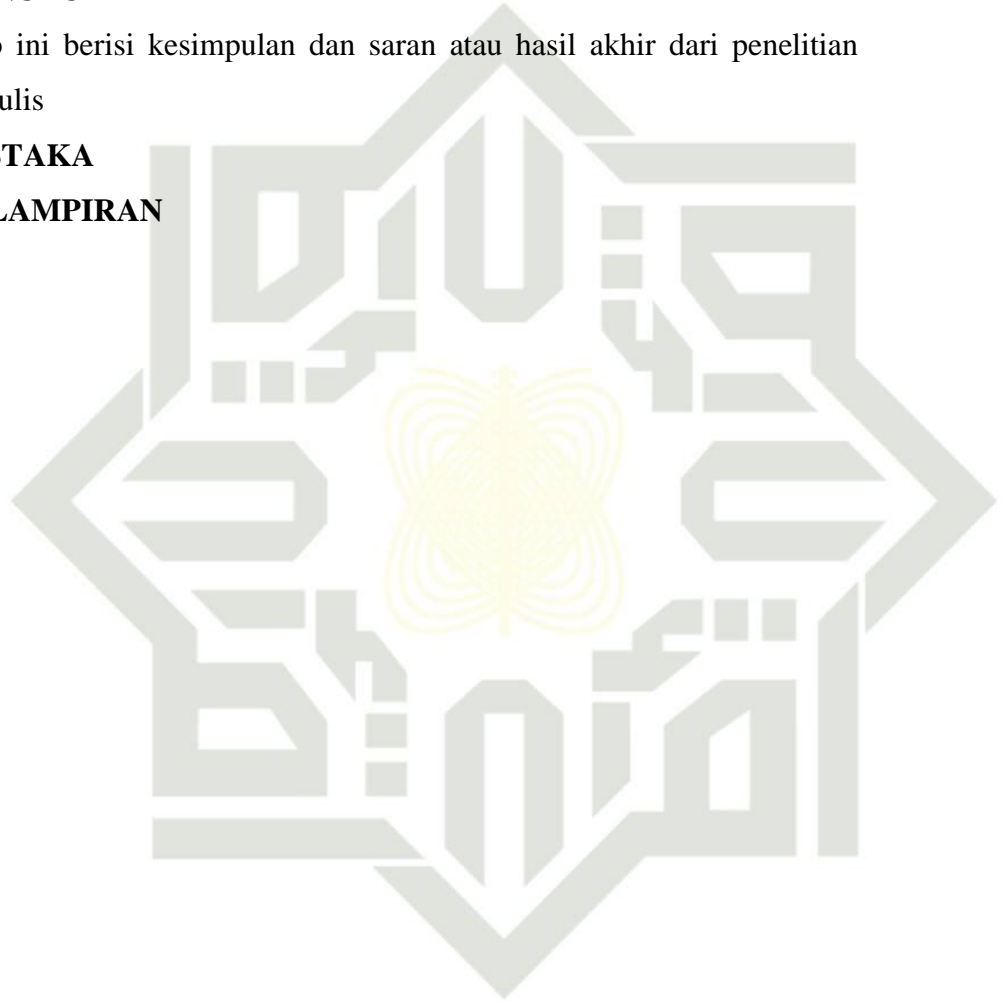
BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran atau hasil akhir dari penelitian penulis

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Kajian Teori

1. Teori Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Diantara perbedaan manusia dengan makhluk ciptaan tuhan lainnya adalah diciptakannya manusia dengan memiliki akal dan pikiran, sehingga dengan akal dan pikiran itu manusia mampu mengenal dan mengamati lingkungannya dengan menggunakan panca indra, selanjutnya manusia mampu mengungkapkan tentang apa yang di indranya tersebut. Inilah yang dikenal dengan istilah persepsi. Secara etimologis, persepsi atau yang dalam bahasa Inggrisnya *perception*, berasal dari bahasa Latin *perceptio*, dari *percipere*, yang artinya menerima atau mengambil.¹⁰

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra.¹¹ Istilah persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap sesuatu benda atau objek dan suatu kejadian yang dialami.¹² Bimo Walgito mengungkapkan bahwa persepsi merupakan pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus dan indranya sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan respon yang *integrated* (satu kesatuan) dari individu.¹³

Jadi dapat dipahami bahwa persepsi adalah sebuah proses kejiwaan saat seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh inderanya yang kemudian masuk kedalam otak. Di dalamnya terjadi proses berpikir yang pada akhirnya terwujud dalam sebuah pemahaman.

¹⁰Alex Sobur, *Psikologi Umum dalam Lintasan Sejarah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2010), 44.

¹¹Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi, 2010), 99.

¹²Abdul Rahman Shaleh, Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Pradana Media, 2004), 88.

¹³Bimo Walgito, *Op. Cit.* 100.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Faktor-Faktor yang Berperan dalam Persepsi

Dalam persepsi individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimulus yang diterimanya, sehingga stimulus tersebut mempunyai arti bagi individu yang bersangkutan. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa stimulus merupakan salah satu faktor yang berperan dalam persepsi, berkaitan dengan faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan beberapa faktor, yaitu:¹⁴

1) Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indra. Stimulus dapat datang dari luar maupun dari dalam individu yang bersangkutan mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

2) Alat indra, syaraf dan pusat susunan syaraf

Alat indra merupakan alat untuk menerima stimulus. Disamping itu juga harus ada syaraf sensoris untuk meneruskan stimulus ke pusat susunan syaraf, yaitu otak

3) Perhatian

Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

Proses Terjadinya Persepsi

Proses terjadinya persepsi berawal dari sebuah objek yang menimbulkan stimulus, stimulus kemudian mengenai alat indra manusia, proses ini merupakan proses kealaman atau fisik. Stimulus yang diterima alat indra diteruskan oleh syaraf ke otak. Proses ini disebut proses fisiologis. Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, didengar atau apa yang diraba. Proses yang terjadi dalam otak disebut sebagai proses psikologis.¹⁵

Nurussakinah Daulay juga mengatakan persepsi berlangsung saat seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk kedalam otak. Di dalamnya terjadi

¹⁴Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi, 2010), 101.

¹⁵Bimo Walgito, *Op. Cit*, 102.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

proses berpikir yang pada akhirnya terwujud dalam sebuah pemahaman atau persepsi.¹⁶

Organisasi Persepsi

Dalam organisme atau individu mengadakan persepsi timbul suatu masalah apa yang dipersepsikan terlebih dahulu, baru keseluruhannya.

Indikator Persepsi

Menurut Bimo Walgito, persepsi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:¹⁷

1) Penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu

Rangsang atau objek tersebut diserap atau diterima oleh panca indera, baik, penglihatan, pendengaran, peraba, pencium dan pengecap secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Dari hasil penyerapan atau penerimaan oleh alat indera tersebut akan mendapatkan gambaran, tanggapan atau kesan dalam otak. Didalam otak terkumpul gambaran-gambaran. Jelas atau tidaknya gambaran tergantung jelas tidaknya rangsang, normalitas alat indera dan waktu.

2) Pengertian atau pemahaman

Setelah terjadi gambaran atau kesan didalam otak, maka gambaran tersebut diorganisir, digolong-golongkan, dibandingkan, diinterpretasi sehingga berbentuk pengertian atau pemahaman.

3) Penilaian atau evaluasi

Setelah terbentuk pengertian dan pemahaman, terjadilah penilaian individu. Individu membandingkan pengertian atau pemahaman yang baru diperoleh dengan kriteria atau norma yang dimiliki individu secara subjektif.

¹⁶ Nurussakinah Daulay, *Pengantar Psikologi dan Pandangan Al-Qur'an tentang Psikologi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 151.

¹⁷ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1990), 54-55.

2. Teori Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Bahasa Indonesia menyatakan bahwa pelayanan adalah melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Menurut AS.Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan¹⁸.

Menurut Philip Kotler, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktifitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lainnya untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya. Definisi dari pelayanan itu sendiri menurut Sugiarto adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan¹⁹.

Suatu perusahaan harus mampu menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan kepada pelanggan yang memang diinginkan oleh para pelanggannya. Jasa pelayanan ini juga harus efektif dalam memenangkan persaingan. Maka beberapa keputusan harus diambil, seperti keputusan tentang jenis pelayanan pokok yang akan ditawarkan, seberapa lengkap setiap pelayanan akan disajikan, serta bentuk dari masing-masing pelayanan tersebut.

Kualitas sangat erat kaitannya dengan pelayanan prima. Pelayanan Prima (Excellent Service) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan

¹⁸Ibid, 17.

¹⁹Endar, Sugairto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 26.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasaannya, agar para konsumen selalu loyal terhadap perusahaan yang bersangkutan. Pelayanan sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan jamaah, diantaranya:

- 1) Meningkatkan hubungan pelanggan dengan karyawan
- 2) Meningkatkan minat pelanggan
- 3) Tingkat kepercayaan pelanggan terhadap citra perusahaan menjadi tinggi
- 4) Saling menghargai satu sama lain

Barata menyatakan pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan mewujudkan kepuasaannya agar mereka loyal terhadap perusahaan. Sedangkan Djiptono mengatakan definisi pelayanan prima mengandung 3 hal pokok, yaitu adanya kaitan pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan yang berorientasi dengan standar layanan tertentu.

b. Tingkatan Pelayanan

Pelayanan sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh perusahaan, artinya bahwa adanya suatu perbuatan yang dilakukan suatu pihak dengan pihak lainnya. Dalam rangka menjaga dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Setiap perusahaan perlu menjaga citra positif produk dan perusahaan dimata pelanggan atau masyarakat umumnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan jaminan keamanan. Tanpa citra yang positif, kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Untuk meningkatkan citra perusahaan, pihak perusahaan perlu menyiapkan sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keinginan dan kebutuhan pelanggan ini disebut sebagai *customer service* (CS) atau ada juga yang menyebutnya *service assistance* (SA)²⁰.

Customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Customer service memegang peranan penting sebagai ujung tombak perusahaan dalam menghadapi pelanggan. Dalam dunia bisnis tugas utama seorang CS memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. CS juga harus dapat menjaga pelanggan lama agar tetap menjadi pelanggan perusahaan. Oleh karena itu, tugas Customer service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia bisnis.

Kemudian adanya elemen-elemen tidak nyata atau lebih sulit diukur dan sering kali subyektif karena tergantung pada sikap-sikap yang bisa dipengaruhi namun tidak diajarkan, sebagai contoh rasa nyaman, rileks, percaya dan sebagainya. Oleh karena itu dalam menentukan kualitas pelayanan maka terlebih dahulu harus mengetahui tingkatan pelayanan.

Dalam Quality vocabulary, kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau kesesuaian terhadap kebutuhan atau persyaratan (*conformance to the requirements*). Ada beberapa elemen bahwa sesuatu dikatakan berkualitas, diantaranya :

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat yang lain).

²⁰Kasim, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013), 298.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati pelayanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Saat ini pelanggan semakin pintar, mereka sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan.

- 1) Kualitas layanan internal

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi/perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, antara lain²¹:

- a) Pola manajemen umum perusahaan
- b) Penyediaan fasilitas pendukung
- c) Pengembangan sumberdaya manusia
- d) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
- e) Pola insentif

Jadi faktor-faktor di atas dikembangkan, loyalitas dan integritas pola masing-masing pegawai akan mampu untuk mengembangkan pelayanan yang terbaik di antara mereka. Apalagi jika semua kegiatan dapat dilakukan secara terintegrasi dalam bentuk saling memfasilitasi, saling mendukung, sehingga hasil pekerjaan mereka secara total mampu menunjang kelancaran usaha.

- 2) Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kita boleh berpendapat bahwa kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain:

²¹ Atep Adya Brata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Gramedia, 2004), . 37.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) Yang berkaitan dengan penyedia jasa

- (1) Pola pelayanan dan tata cara penyediaan/pembentukan jasa tertentu,
- (2) Pola layanan distribusi jasa,
- (3) Pola layanan penjualan jasa,
- (4) Pola layanan dalam penyampaian jasa,

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Sunarto mengidentifikasikan tujuh dari dimensi dasar dari kualitas pelayanan, yaitu²²:

1) Kinerja

Yaitu tingkat absolut kinerja barang/jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi parapelanggan.

2) Interaksi Pegawai

Yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan barang/jasa.

3) Reliabilitas

Yaitu konsistensi kinerja barang, jasa atau took.

4) Daya tahan

Yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.

5) Ketepatan waktu dan kenyamanan

Yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau diserahkan.

6) Estetika

Yaitu lebih kepada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.

7) Kesadaran akan merk

Yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merk, atau naman toko atas evaluasi pelanggan.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi, yaitu²³:

²²Kosmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), 90.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan keeksistensiannya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, *kesopansantunan*, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan²³, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang cocok untuk penelitian ini, yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan dan paket atau produk yang beraneka ragam idealnya harus memenuhi kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

²³Endar, Sugairto, *Psikologi Pelayanan dalam Industry Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 30.

²⁴Dorothea Wahu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik*, (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas) (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2004), 115.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Teori Muallaf

Menurut Kamus Ilmiah Populer “muallaf” adalah orang yang baru atau belum lama masuk Islam.²⁵ Muallaf adalah orang masih dalam situasi transisi karena baru memeluk agama Islam atau orang yang ada keinginan untuk masuk Islam tetapi akan ragu-ragu.²⁶ Secara prinsip pengertian “muallaf” adalah orang-orang yang baru memeluk agama Islam.

Muallaf secara bahasa adalah yang diluluhkan atau dilunakkan hatinya, dan menurut pengertian ilmu fiqh adalah orang yang baru masuk Islam, atau orang yang berpengaruh, atau orang yang hidup berdampingan dengan orang kafir, dan atau orang yang hidup berdampingan dengan pembangkang zakat.

Dan mu`allaf itu ada dua macam: Ada yang dari orang muslim dan ada yang dari orang kafir. Maka dengan demikian mu`allaf yang dari golongan muslim ini ada empat bagian :

- Orang yang baru masuk Islam dan imannya masih lemah, dia diberi zakat dengan tujuan agar imannya menjadi kuat.
- Orang yang masuk Islam dan keyakinannya sudah kuat, akan tetapi dia punya kedudukan mulia dihadapan kaumnya, sehingga dengan memberinya zakat akan menarik kaumnya untuk masuk Islam.
- Orang Islam yang hidup berdampingan dengan orang kafir, jika dia diberi zakat dia mau menjaga keselamatan kaum muslimin dari serangan orang kafir.
- Orang Islam yang hidup berdampingan dengan orang yang membangkang untuk membayar zakat, jika dia diberi zakat, dia sanggup memaksa mereka membayar zakat.

Sedangkan muallaf yang dari orang kafir itu ada dua bagian :

- Orang kafir yang di harapkan masuk Islamnya.
- Orang kafir yang di hawatirkan perbuatan buruknya.

Demikian dapat disimpulkan bahwasanya aqidah muallaf adalah mereka yang meyakini sebuah keyakinan tanpa ada rasa keraguan. Memeluk satu pemikiran dan mengakui kebenarannya serta membuang rasa kebimbangan, tunduk serta patuh dengan apa yang diyakininya.

²⁵ Heppy El Rais, *Kamus Ilmiah Populer*, 423.

²⁶ K. N. Sofian Hasan, *Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf*, (Surabaya : Al-Ikhlash, 1998), 45.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan penelitian lain dan sekaligus untuk melihat posisi penelitian ini, maka perlu dilihat penelitian-penelitian lain yang pernah dilakukan. Adapun penelitian yang hampir mirip dan sama dengan penelitian ini adalah penelitian yang berjudul :

1. “Pengaruh Metode Pembinaan Pengurus Badan Kesejahteraan Masjid Raya (BKMR) AN-NUR terhadap Pemahaman Aqidah Muallaf di Pekanbaru ” yang di tulis oleh Riski Yulisma Rahim jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi tahun 2019. Persamaannya meneliti tentang muallaf dan perbedaannya Riski Yulisma Rahim meneliti tentang Pengaruh Metode Pembinaan Pengurus Badan Kesejahteraan Masjid Raya (BKMR) AN-NUR terhadap Pemahaman Aqidah Muallaf di Pekanbaru sedangkan penulis meneliti tentang respon muallaf terhadap pelayanan bagian Muallaf Center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau.
2. “*Respon Jama'ah terhadap Kegiatan Dakwah di Masjid Raya Annur Provinsi Riau*” yang ditulis oleh Zulfadli jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau tahun 2018. Persamaannya meneliti tentang respon, tetapi perbedaannya Zulfadli meneliti respon jama'ah sedangkan penulis meneliti respon muallaf.

C. Definisi Konseptional dan Operasional Variable

1. Definisi Konseptional

Definisi Konseptional yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah :

- a. Persepsi muallaf adalah pendapat, pikiran, pemahaman dan penafsiran muallaf terhadap pelayanan bagian Muallaf Center Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau.
- b. Pelayanan dalam Kamus Bahasa Indonesia menyatakan bahwa pelayanan adalah melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

2. Definisi Operasional Variable

Konsep operasional adalah konsep yang digunakan untuk menjabarkan dalam bentuk nyata kerangka teoritis, karena kerangka teori masih bersifat abstrak juga belum sepenuhnya dapat diukur dilapangan, untuk itu perlu dioperasionalkan agar lebih mudah.

Adapun operasional variabelnya ditunjukkan dengan indikator persepsi muallaf terhadap pelayanan bagian Muallaf Center di Masjid Reaya An-Nur Provinsi Riau meliputi:

a. Perhatian

Perhatian dalam penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana perhatian muallaf dalam memperhatikan proses pelayanan di Masjid An-nur Pekanbaru. Dalam hal ini, aspek penelitian meliputi:

- 1) Muallaf mengetahui kegiatan pelayanan
- 2) Muallaf mengenal pendamping pelayanan
- 3) Muallaf mengetahui waktu pelaksanaan pelayanan
- 4) Muallaf mengetahui metode yang digunakan dalam proses pelayanan
- 5) Muallaf mengetahui media yang digunakan dalam proses pelayanan

b. Pengertian

Pengertian berarti proses muallaf dalam memahami makna atau arti kegiatan pelayanan, pengertian dalam hal ini meliputi:

- 1) Muallaf membutuhkan kegiatan pelayanan
- 2) Muallaf merasa rugi jika tidak mengikuti kegiatan pelayanan
- 3) Pelayanan harus berkesan bagi Muallaf
- 4) Wawasan Muallaf bertambah dengan mengikuti kegiatan pelayanan.

c. Penerimaan

Penerimaan berarti untuk melihat apakah Muallaf menerima kegiatan pelayanan, dalam hal ini meliputi:

- 1) Muallaf antusias mengikuti kegiatan pelayanan
- 2) Muallaf merasa senang mengikuti kegiatan pelayanan
- 3) Muallaf menerima materi yang disampaikan
- 4) Muallaf menyetujui pembimbing yang menyampaikan pelayanan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Muallaf menerapkan materi dalam proses pelayanan
- 6) Muallaf terdorong untuk berubah menjadi lebih baik

D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu dugaan sementara dari sesuatu yang harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Hipotesis dapat juga dikatakan kesimpulan sementara, dan merupakan suatu konstruk yang masih perlu dibuktikan.²⁷ Ada beberapa kemungkinan hipotesis yang muncul terkait penelitian ini.

Ho : Terdapat persepsi baik mualaf terhadap pelayan bagian Mualaf Center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau

Ha : Terdapat persepsi tidak baik mualaf terhadap pelayan bagian Mualaf Center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau.

Berdasarkan hipotesis di atas, maka hipotesis penulis adalah terdapat Terdapat persepsi baik mualaf terhadap pelayan bagian Mualaf Center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau.

²⁷ Mury Yusuf, *Metodologi Penelitian*, (Padang : UNP Press, 2005), 162.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah tatacara bagaimana suatu penelitian dilaksanakan,²⁸ seperangkat pengetahuan tentang langkah-langkah sistematis dan logis tentang pencarian data yang berkenaan dengan masalah tertentu untuk diolah, dianalisis, diambil keputusan dan dicarikan cara pemecahannya²⁹

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu data yang telah didapat akan disajikan dalam bentuk penyajian data berupa angka atau hitungan, bukan dengan bentuk deskripsi atau penjabaran secara rinci dengan kalimat. Dengan kata lain, penelitian kuantitatif merupakan penelitian melibatkan pada perhitungan atau angka dan kuantitas.³⁰

2. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan jenisnya, maka pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan empiris yang mana data dalam bentuk atau sesuatu yang dapat dihitung atau dituliskan dengan angka. Penelitian kuantitatif memperhatikan pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik.

Dalam hal ini, data yang dapat diperoleh dengan menggunakan teknik penelitian dimana informasi dikumpulkan dari sejumlah sampel berupa orang, melalui pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan kuisioner dan wawancara baik secara tertulis maupun lisan, cara ini dapat disebut juga metode survei.

²⁸ Iqbal Hasan. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia. 2002), 21.

²⁹ Wardi Bachtiar. *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 1997), 1.

³⁰ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 1.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini diadakan selama \pm 3 Bulan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah muallaf yang dibina oleh bagian muallaf center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah respon muallaf terhadap pelayanan di Masjid Raya An-Nur

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah muallaf yang dibina oleh bagian muallaf center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau berjumlah sekitar 120 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebahagian dari seluruh jumlah populasi yang diambil dari populasi dengan cara sedemikian rupa sehingga dianggap mewakili seluruh anggota populasi.³¹

Adapun salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang diambil adalah dengan menggunakan metode yang dikemukakan

³¹ Jusuf Soewadju, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), 129-131.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Oleh Suharsimi arikunto yaitu apabila jumlah subjeknya besar diatas 100 orang, dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.³²

Maka disini penulis mengambil 10% dari total populasi yang ada, sehingga jika dirumuskan sebagai beriku:

$$n = 10\% \times N$$

Keterangan:

n = besar sampel

N = besar populasi

Sehingga diperoleh sampel sebagai berikut:

$$n = 10\% \times 120$$

$$n = 12$$

Dengan demikian jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 12 orang muallaf yang dibina oleh bagian muallaf center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau. Cara pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling*, yaitu sampel yang diambil secara acak. Dalam teknik *random sampling* setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel.³³

E. Sumber Data Penelitian

Adapun sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan yang dilakukan dilokasi penelitian (lapangan) melalui kuesioner atau angket.
2. Data Sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh dari dokumen-dokumen, wawancara, buku-buku, serta hasil-hasil penelitian lainnya yang berkenaan dengan penelitian antara lain lokasi penelitian data skunder lain yang dianggap perlu dan berguna bagi penelitian ini.

³²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 134.

³³RachmatKriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2006), 150.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dari informasi bagi kepentingan penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Kuisioner/Angket

Angket yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang aspek-aspek atau karakteristik yang melekat pada responden.³⁴

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, seperti data-data, arsip-arsip, dan gambar-gambar ataupun bentuk lainnya.³⁵

3. Observasi

Observasi adalah pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengodean perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organism, sesuai dengan tujuan empiris.³⁶

4. Wawancara

Wawancara atau Interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai.³⁷

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah data dari lapangan terkumpul dan disusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan melakukan analisis terhadap data tersebut³⁸

³⁴Hartono, *Metode Penelitian*, (Pekanbaru: Zanafa, 2011), 59

³⁵Husein Usman dan Purnomo Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), 53.

³⁶Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian*, 86.

³⁷H.M Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Kencana, 2010),11.

³⁸Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 59.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sesuai dengan jenis penelitian ini, teknis data yang digunakan adalah *Deskriptif Kuantitatif*, yaitu untuk menggambarkan data yang telah terkumpul kemudian selanjutnya adalah memberikan penganalisaan terhadap data yang telah ada.

Untuk mengetahui nilai skor dari setiap data tersebut, maka dapat digambarkan dalam penjelasan berikut

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase Jawaban

F = Frekuensi atau jumlah

N = Total Jumlah Respoden.³⁹

Setelah itu data dipresentasikan dengan menetapkan ukuran-ukuran sebagai berikut :⁴⁰

1. 81% - 100% berarti persepsi mualaf terhadap pelayanan bagian Mualaf Center di Masjid Raya an-Nur Provinsi Riau “sangat baik”
2. 61% - 80% berarti persepsi mualaf terhadap pelayanan bagian Mualaf Center di Masjid Raya an-Nur Provinsi Riau “baik”
3. 41% - 60% berarti persepsi mualaf terhadap pelayanan bagian Mualaf Center di Masjid Raya an-Nur Provinsi Riau “cukup baik”
4. 21% - 40% berarti persepsi mualaf terhadap pelayanan bagian Mualaf Center di Masjid Raya an-Nur Provinsi Riau “buruk”

³⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, 130.

⁴⁰ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 88

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau

Masjid Raya An-Nur Pekanbaru merupakan salah satu masjid yang berada di kota Pekanbaru. Lokasinya berada di jalan Hangtuah, Sumahilang, Pekanbaru, Kota Pekanbaru, Riau. Secara historis, rencana untuk mendirikan Masjid Raya An-Nur telah ada sejak tahun 1963. Namun baru direalisasikan pada tahun 1966 ketika Kaharuddin Nasution menjadi Gubernur Riau. Pada tanggal 27 Rajab 1388 H atau bertepatan dengan tanggal 19 Oktober 1968 Masjid Raya An-Nur diresmikan penggunaannya oleh Arifin Ahmad, Gubernur Riau waktu itu. Pada tahun 2000 ketika Shaleh Djasit menjadi Gubernur Riau, Masjid Raya An-Nur direnovasi secara besar-besaran. Bila pada masa Gubernur Kaharuddin Nasution areal Masjid An-Nur hanya seluas 4 hektar dengan daya tampung sekitar 2000 jamaah, maka pada masa Gubernur Shaleh Djasit areal Masjid Raya An-Nur diperluas hingga mencapai 12,6 hektar dengan daya tampung sekitar 3000 jamaah.⁴¹

Luasnya lahan masjid baru ini memberikan keleluasaan bagi menyediakan lahan terbuka untuk publik wilayah Pekanbaru termasuk di dalamnya kawasan taman hijau dan lahan parkir yang begitu luas. Dalam sejarahnya, Masjid Raya An-Nur pernah menjadi kampus bagi Fakultas Ushuluddin Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sultan Syarif Kasim Pekanbaru di awal pendiriannya hingga tahun 1973. IAIN Sultan Syarif Kasim kini menjadi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA) Pekanbaru⁴².

Arsitektur bangunan Masjid Raya An-Nur Pekanbaru banyak dipengaruhi dari gaya arsitektur melayu, arab, turki, dan india. Masjid Raya An-Nur Pekanbaru juga disebut sebagai Taj Mahal Provinsi Riau. Bila kita

⁴¹ Profil Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, (Pekanbaru: Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, 2013), hlm. 5

⁴² Profil Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, (Pekanbaru: Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, 2013), hlm. 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

Amati arsitektural masjid Raya An-Nur memang memiliki beberapa kesamaan dengan Taj Mahal. Arsitektur Masjid ini dirancang oleh Ir. Roseno dengan ukuran 50x50 m yang terletak dalam satu pekarangan yang luasnya 400x200 m. Kapasitas masjid dapat menampung sekitar 4.500 orang jamaah. Bangunan masjid terdiri dari dua tingkat. Tingkat atas digunakan untuk sholat, dan tingkat bawah untuk kantor dan ruang pertemuan⁴³.

Masjid ini mempunyai tiga buah tangga, 1 buah tangga di bagian muka dan 2 buah tangga di bagian samping. Di bagian atas terdiri dari 13 buah pintu dan bagian bawah terdiri dari 4 buah pintu dan mempunyai kamar-kamar yang besar dan sebuah aula. Sedangkan tulisan kaligrafi yang terdapat dalam ruangan masjid ini ditulis oleh seorang kaligrafer bernama Azhari Nur dari Jakarta yang ditulis pada tahun 1970. Lantai bawah masjid merupakan sekretariat pengurus masjid, manajemen, remaja masjid serta ruang ruang kelas tempat pelaksanaan pendidikan Islam. Masjid Raya An-Nur Pekanbaru juga dilengkapi dengan eskalator penghubung antara lantai satu dan dua. Di halaman Masjid Raya An-Nur Pekanbaru terdapat lapangan luas yang digunakan sebagai sarana publik, seperti taman, tempat berolahraga, dan tempat pengajian⁴⁴.

Masjid Raya An-Nur juga dilengkapi oleh bermacam fasilitas seperti pendidikan mulai dari *playgrup*, TK, SD, SMP, SMA, perpustakaan yang lengkap dan fasilitas lain seperti aula dan ruang pertemuan, ruang kelas, dan ruang-ruang kantor. Selain itu, Masjid Raya An-Nur memiliki Radio Penyiaran Komunitas bernama LPK An-Nur FM dengan frekuensi 107.7 MHz. Pengelolaan Masjid Raya An-Nur sangat baik, dimana bangunan masjid tidak hanya berfungsi sebagai tempat ibadah saja, namun juga sebagai pusat pemberdayaan berbagai kegiatan masyarakat. Macam-macam kegiatan yang difasilitasi oleh Masjid Raya An-Nur Pekanbaru, diantaranya pemberdayaan zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf, menyelenggarakan kegiatan

⁴³ Profil Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, (Pekanbaru: Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, 2013), hlm. 9

⁴⁴ Profil Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, (Pekanbaru: Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, 2013), hlm. 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pendidikan (TPA, Madrasah, pusat kegiatan belajar masyarakat), menyelenggarakan kegiatan sosial ekonomi (koperasi masjid), menyelenggarakan pengajian rutin setiap minggu dan setiap bulan, menyelenggarakan dakwah Islam atau tabliq akbar dengan mendatangkan narasumber dari wilayah Pekanbaru, Riau, maupun di luar Riau, menyelenggarakan kegiatan hari besar Islam, menyelenggarakan sholat jumat, dan menyelenggarakan ibadah sholat fardhu⁴⁵.

B. Arsitektur Bangunan

1. Bangunan Induk

Lantai 1 merupakan tempat pertemuan atau balai serbaguna, ruang rapat, perkantoran, penerimaan tamu, kamar mandi/toilet, ruang tangga. Luas total 2.332 m².

Lantai 2 berupa ruang utama kegiatan ibadah shalat, ruang imam, ruang kontrol sound system, tempat wudlu', kamar mandi/toilet, ruang lift. Luas total 2.593 m².

2. Bangunan Penunjang

Zona 1, terdiri dari serambi depan selatan, kantor pengurus Badan Pengelola Masjid seluas 1.136 m².

Zona II, terdiri dari kelas Taman Pendidikan Al-Qur'an/Pendidikan Diniah Takmiliah Awaliah (PDTA), kantor Satpam, entrance selatan, ruang wudhu, rumah penjaga masjid, ruang teknis dan gudang dengan total luas 1.204 m².

Zona III, terdiri dari entrance belakang, rotunda dan plaza belakang. Total luas 348 m².

Zona IV, terdiri dari ruang wudhu, ruang qira'atil kutub, entrance utara. Total luas 1,596 m².

Zona V, terdiri dari Kantor Badan Kontak Majelis Taklim Provinsi Riau, Perpustakaan, Serambi depan utara. Total luas 1,084 m²⁴⁶.

⁴⁵ Profil Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, (Pekanbaru: Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, 2013), hlm. 12

⁴⁶ Profil Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, hlm. 18

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C. Fasilitas Pendidikan dan Lain-lain

1. Bangunan fasilitas pendidikan terdiri dari Taman Kanak-Kanak Badan Pengelola Masjid Raya An-Nur pada bagian selatan bangunan penunjang dengan luas 902,60 m².
2. Bangunan Sekolah Dasar pada bagian utara bangunan penunjang dan bangunan induk seluas 1.492,02 m².
3. Palaza Terbuka dipakai untuk kegiatan manasik haji, shalat ied, bazar, bermain dan olahraga.
4. Teater Terbuka dipakai untuk kegiatan seni Islami dan rakyat dalam dialog interaktif langsung.
5. Taman Masjid dipakai untuk refreshing keluarga dan anak-anak, olahraga ringan seperti jalan santai.
6. Jalan Diagonal dipakai untuk pejalan kaki menikmati bangunan dan kawasan masjid dari arah depan.
7. Parkir dipakai untuk parkir kendaraan roda empat dan sepeda motor.
8. Toilet Umum dipakai untuk pengunjung taman masjid⁴⁷.

D. Organisasi

Untuk lebih meningkatkan fungsi masjid dan lingkungannya sebagai pusat kegiatan masyarakat yang Islami secara lebih baik dan dikenal dengan Islamic Center, maka pemerintah Provinsi Riau membentuk suatu lembaga yang bertugas mengelola masjid dan lingkungannya. Lembaga tersebut ditetapkan melalui Keputusan Gubernur Provinsi Riau No. Kpts-508/XI/2001 pada tanggal 16 Nopember 2001 dan selanjutnya diubah dan diatur dengan Keputusn Gubernur Riau No. 720/12/2004 tanggal 18 Desember 2004 yang selanjutnya diubah menjadi Peraturan Gubernur Riau nomor 18 tahun 2010 tanggal 25 Mei 2010 dan kemudian diubah kembali dengan Keputusan Gubernur Riau Nomor 80 Tahun 2015 tentang perubahan nama dan

⁴⁷ Profil Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, hlm. 20

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

pembentukan organisasi serta tata kerja Badan Kesejahteraan Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau⁴⁸.

Berdasarkan Peraturan Gubernur tersebut, maka ditetapkan juga Pengurus Badan Pengelola Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau No. Kpts/1443/XII/2015 tentang pembentukan Pengurus Badan Pengelola Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau masa bakti 2015-2019 pada tanggal 15 Desember 2015 sebagai berikut⁴⁹ :

Tabel 4.1 Susunan Pengurus Badan Pengelola Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau Masa Bakti 2015-2019

No	Nama/Jabatan	Kedudukan Dalam Pengurus
1.	Gubernur Riau	Pembina
2.	Wakil Gubernur Riau	Ketua Dewan Penasehat
3.	Ketua DPRD Provinsi Riau	Anggota Dewan Penasehat
4.	Kepala Kejaksaan Tinggi Riau	Anggota Dewan Penasehat
5.	Kepala Kepolisian Daerah Riau	Anggota Dewan Penasehat
6.	Komandam KOREM 031/WB	Anggota Dewan Penasehat
7.	Ketua Pengadilan Tinggi Riau	Anggota Dewan Penasehat
8.	DANLANUD Roesmin Nurjadin	Anggota Dewan Penasehat
9.	DANLANAL Dumai	Anggota Dewan Penasehat
10.	Ketua Pengadilan Tinggi Agama Riau	Anggota Dewan Penasehat
11.	Sekretaris Daerah Provinsi Riau	Anggota Dewan Penasehat
12.	KA. Kanwil Kemenag Provinsi Riau	Anggota Dewan Penasehat
13.	Ketua MUI Provinsi Riau	Anggota Dewan Penasehat
14.	Ketua MKA LAM Riau	Anggota Dewan Penasehat
15.	KA. Forkom Pemuka Masyarakat Riau	Anggota Dewan Penasehat
16.	KA. Persembatian Pemuka Masy. Riau	Anggota Dewan Penasehat
17.	DR. Musthafa Umar, Lc. MA	Ketua Dewan Pakar/Imam Besar

⁴⁸ Profil Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, (Pekanbaru: Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, 2013), hlm. 23

⁴⁹ Profil Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, (Pekanbaru: Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, 2013), hlm. 25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

18.	Mutadho Habibi, Lc	Anggota Dewan Pakar
19.	Abdul Somad, Lc. MA	Anggota Dewan Pakar
20.	DR. Helmi Basri, Lc. MA	Anggota Dewan Pakar
21.	Masriadi Hasan, Lc. MA	Anggota Dewan Pakar
22.	IR. H, Feizal Qamar Karim., M.ENG	Ketua Umum
23.	H. M. Nasir Day, SH., MH	Wakil Ketua Umum
24.	H. M. Auni M. Noor, M.Si	Wakil Ketua Umum
25.	H. Marwan Abbas	Wakil Ketua Umum
26.	H. M. Sartibi, SH., MH	Sekretaris
27.	H. Ahmad Hijazi, SE., M.Si	Wakil Sekretaris
28.	H. Sukmadi	Wakil Sekretaris
29.	Ispan Sutan Saputra, SE., MM	Bendahara
30.	H. Kadir, SH	Wakil Bendahara
31.	DR, Masyhuri Putra, Lc. MA	Ketua Bidang Imarah
32.	Ir. Rahmat Yudianto	Ketua Bidang Riayah
33.	Ibnu Mas'ud	Ketua Bidang Idarah
34.	Drs. Amri Almi, M.Si	Koordinator Seksi Administrasi
35.	Muhammad Suharto	Anggota
36.	Rangga D. Putra	Anggota
37.	H. Siswo Pranoto, ST., MT	Koordinator Seksi Perencanaan
38.	Abdul Maskur, SP. MM	Anggota
39.	Deni Rahmatillah, SE. Sy	Anggota
40.	Nesdi E. Rozanda, M.Sc	Anggota
41.	Mohd. Saleh, Lc. MA	Koordinator Seksi Keuangan
42.	MHD Affan Nasution	Anggota
43.	Bun Yamin	Anggota
44.	Bachtiar	Koordinator Seksi KAS
45.	Aslan Rahmat	Bendahara Muallaf Center BKMR An-Nur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

46.	Riza Akbar	Anggota
47.	Muda Yahya	Anggota
48.	Drs. H. Almunir Syafi'i	Koord. Seksi Ibadah dan Ta'lim
49.	Muhammad Rahman, BA., MA	Anggota
50.	Idris Ahmat, S.Ag	Anggota
51.	Dra. Hayatirruh, M.Pd	Koord. Seksi Wanita dan Remaja
52.	Siti Nurdinah, Lc	Anggota
53.	T. Arif Fadhillah Al Habsy	Anggota
54.	Abdul Wahid	Anggota
55.	Yudi Kurniadi	Anggota
56.	Syahrizal, Lc	Koord. Seksi Dakwah dan Sosial
57.	Roni Cand ra, Lc	Anggota
58.	Yudi Irwan, M.E.Sy	Anggota
59.	H. Zulfikar Tambusai, S.IP	Ketua Muallaf Center BKMR An-Nur
60.	Abu Hamid, S.Pd	Wakil Ketua Muallaf Center BKMR An-Nur
61.	Afra Khanza	Sekretaris Muallaf Center BKMR An-Nur
62.	H. Mansyur	Koordinator Seksi Tarbiyah
63.	M. Khoir Khusyairi, MA	Anggota
64.	Wandi Bustami, Lc	Anggota
65.	Doni Saputra, Lc. MA	Anggota
66.	H. Hasan Masri	Anggota
67.	Sarno	Koordinator Seksi Perlengkapan
68.	Wisaksono Adhi	Anggota
69.	Muhammad Hidayat	Anggota

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

70.	Ir. Mahmud Arifien	Koordinator Seksi Kebersihan
71.	Ir. Irwandi Ilyas	Anggota
72.	Iskandar Tatang, ST	Anggota
73.	H. Khaidir Akmalmas	Koordinator Seksi Pemeliharaan
74.	Almakmur Nugraha	Anggota
75.	Zaini	Anggota
76.	Bagus Abiyoso	Anggota
77.	Lukman Syam	Koordinator Seksi Ketertiban
78.	Beni Aswin	Anggota
79.	Akbar Prabowo	Anggota
80.	Drs. Ramli Khatib	Koordinator Seksi Ketakmiran
81.	Syamsuddin Muir, Lc. MA	Anggota
82.	Muhammad Herwan	Anggota
83.	Hermen Mat	Anggota
84.	DR. Zulkarnain Umar	Koordinator Seksi Publikasi
85.	Husin Handoko	Anggota
86.	Muhammad Adin	Anggota
87.	Najib Hardika	Anggota
88.	Ahmi Septari	Koordinator Seksi Logistik
89.	Wan Piramli	Anggota
90.	Rinaldi Walim	Anggota
91.	Muhammad Victory	Anggota
92.	H. Yurnal Edward SE., M.Si., Ak., CA	Koordinator Seksi Usaha
93.	Anthon Yuliandri	Anggota
94.	Hasbullah, Lc. MA	Anggota
95.	Ikhwan Abnu Yusral	Anggota

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Muallaf Center BKMR An-Nur Provinsi Riau

Masjid Raya An Nur memiliki wadah pengelolaan program dan kegiatan yaitu Badan Kesejahteraan Masjid Raya An Nur yang selanjutnya disingkat menjadi BKMR An-Nur. Salah satu kegiatan yang ada di Sekretariat BKMR An-Nur ini adalah Unit Kegiatan Pembinaan Muallaf yang berada di bawah bidang Imarah. Unit Kegiatan Pembinaan Muallaf terbentuk untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dan informasi terkait dengan banyaknya saudara-saudari non muslim yang berniat untuk memeluk agama Islam (Muallaf). Seiring bertambahnya jumlah muallaf yang berasal dari dalam dan luar kota Pekanbaru, serta bertambahnya kebutuhan pelayanan informasi pembinaan lanjutan, maka pada tahun 2016 dibentuklah unit kegiatan Pembinaan Muallaf yang diberi nama Muallaf Center Badan Kesejahteraan Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau (Muallaf Center BKMR An-Nur Prov. Riau). Muallaf Center BKMR An-Nur Provinsi Riau dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Ketua Umum BKMR An-Nur Provinsi Riau Nomor : Kpts. 01/BKMRAn-Nur/II/2016 ; tanggal 01 Februari 2016⁵⁰.

F. Tugas Muallaf Center BKMR Masjid An-Nur Provinsi Riau

Muallaf Center BKMR Masjid An-Nur Pekanbaru mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan sebagian tugas Bidang Imarah dalam hal kegiatan Pembinaan Muallaf sebelum dan sesudah menjadi Muslim dan Muslimah⁵¹.

G. Visi dan Misi Muallaf Center BKMR Masjid An-Nur Provinsi Riau

Visi Muallaf Center BKMR Masjid An-Nur Pekanbaru adalah terwujudnya Muallaf Pekanbaru yang bersatu, bahagia dan sejahtera dalam ukhuwah Islamiyah.

Misi Muallaf Center BKMR Masjid An-Nur Pekanbaru adalah

1. Peningkatan Pelayanan Informasi (Tata Cara & Prosedur) dan Prosesi pensyahadatan sebelum menjadi seorang muslim dan muslimah;

⁵⁰ Dokumentasi (Muallaf Center BKMR An-Nur Provinsi Riau)

⁵¹ Dokumentasi (Muallaf Center BKMR An-Nur Provinsi Riau)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Peningkatan Pelayanan Administrasi, ketatausahaan penerimaan dan pendaftaran calon Muallaf;
3. Peningkatan Pembinaan dan Bimbingan aqidah dan syariat Islam bagi para muallaf sesudah menjadi muslim dan muslimah;
4. Pengembangan kapasitas dan kemandirian SDM Muallaf Pekanbaru di bidang sosial kemasyarakatan dan ekonomi⁵².

H. Fungsi Muallaf Center BKMR Masjid An-Nur Provinsi Riau.

Fungsi Muallaf Center BKMR Masjid An-Nur Pekanbaru adalah:

1. Pelayanan kesekretariatan dan ketatausahaan unit kegiatan Pembinaan Muallaf
2. Pelayanan Informasi dan Prosesi pensyahadatan menjadi muslim dan muslimah
3. Pelayanan pembinaan dan bimbingan dari segi aqidah dan syari'at maupun sosial ekonomi⁵³.

I. Tujuan Muallaf Center BKMR Masjid An-Nur Provinsi Riau.

1. Meningkatkan kemudahan perolehan informasi, tatacara dan prosedur serta percepatan pelayanan prosesi untuk menjadi muslim dan muslimah.
2. Meningkatkan pelayanan berupa konseling dan pertemuan informal pada saat pendaftaran dengan memberikan pelayanan “ All day on a Week” mulai pukul 08.00 s.d 15.00 WIB Senin a,d Jum'at, Sabtu 08.30 s.d 12.00.
3. Meningkatkan intensitas dan kualitas pertemuan dan bimbingan para muallaf sesudah menjadi muslim dan muslimah melalui pertemuan formal/Classical mingguan.
4. Meningkatkan kapasitas dan kemadirian SDM Muallaf Pekanbaru di bidang sosial kemasyarakatan dan ekonomi melalui pelatihan atau pembinaan usaha⁵⁴.

⁵² Dokumentasi (Muallaf Center BKMR An-Nur Provinsi Riau)

⁵³ Dokumentasi (Muallaf Center BKMR An-Nur Provinsi Riau)

⁵⁴ Dokumentasi (Muallaf Center BKMR An-Nur Provinsi Riau)

J. Data Ustadz Tetap Pembina Muallaf Center BKMR An-Nur Provinsi Riau.

Tabel 4.2
Ustadz Tetap Pembina Muallaf Center BKMR
An-Nur Provinsi Riau.

No	Nama	Materi
1	Ustadz M. Hanafi, S.Pd.I	Akidah, Syariah, dan Fiqih
2	Ustasz Abu Hamid, S.Pd	Belajar Iqro

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Persepsi muallaf terhadap pelayanan bagian Muallaf Center di Masjid Raya an-Nur Provinsi Riau meliputi perhatian, pengertian dan penerimaan. Adapun pada indikator perhatian didapat hasil akhir persentase yang dimuat pada tabel 5.20 yaitu 92,2 % dan dikategorikan “sangat baik”. Indikator pengertian dapat dilihat pada tabel 5.21 didapat hasil persentase 93,3 % yang berada pada kategori “sangat baik”. Dan indikator yang ketiga adalah penerimaan dapat dilihat pada tabel 5.22 yaitu dengan persentase 96,2 % dan berada pada kategori “sangat baik”.

Setelah melihat hasil persentase rekapitulasi jawaban mengenai persepsi muallaf terhadap pelayanan bagian Muallaf Center di Masjid Raya an-Nur Provinsi Riau didapatkan hasil persentase sebesar 94 %, terletak antara 80% - 100%, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi muallaf terhadap pelayanan bagian Muallaf Center di Masjid Raya an-Nur Provinsi Riau termasuk kategori “sangat baik”.

B. Saran

Berkenaan dengan hasil penelitian ini, selanjutnya penulis memberikan saran kepada muallaf di Muallaf Center di Masjid Raya an-Nur Provinsi Riau :

1. Kepada muallaf hendaknya bisa memanfaatkan segala peluang dalam menambah ilmu agama dari fasilitas-fasilitas yang ada dilingkungannya, termasuk di Muallaf Center di Masjid Raya an-Nur Provinsi Riau.
2. Kepada pengurus Muallaf Center di Masjid Raya an-Nur Provinsi Riau lebih giat lagi dalam melaksanakan pembinaan dan mempertahankan mutu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Shaleh, Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Prenada Media, 2004).
- Alex Sobur, *Psikologi Umum dalam Lintasan Sejarah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2010).
- Atap Adya Brata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Gramedia, 2004).
- Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1990).
- Dokumentasi (Muallaf Center BKMR An-Nur Provinsi Riau)
- Dorothea Wahu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik*, (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas) (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2004).
- Endar, Sugairto, *Psikologi Pelayanan dalam Industry Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002).
- H.M Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Kencana, 2010).
- Hani Anshori, *Pemahaman dan Pengamalan Dakwah* (Surabaya: Usaha Nasional, 1994).
- Hartono, *Metode Penelitian*, (Pekanbaru: Zanafa, 2011).
- Hasbi Ash-Shiddiqy, *Sejarah dan Pengantar Ilmu Tauhid/Kalam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1983).
- Husein Usman dan Purnomo Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003).
- Iqbal Hasan. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia. 2002).
- Jalauddin Rahmat dalam I'natut Thoifah, *Manajemen Dakwah Sejarah dan Konsep*, (Malang: Madani Press, 2015).
- Jusuf Soewadju, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012).
- K.N. Sofian Hasan, *Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf*, (Surabaya : Al-Ikhlash, 1995).
- Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Kementrian Agama RI, *Materi Bimbingan Agama Pada Muslim Pemula (Mualaf)*, (Jakarta: 2012).

Kosmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009).

Marliany dalam Nurussakinah Daulay, *Pengantar Psikologi dan Pandangan Al-Qur'an tentang Psikologi*, (Jakarta: Prenada media Groub, 2014).

Masduki, *Pengamalan Agama Masyarakat Islam Perkotaan (Penomena dan Strategi Pembinaan)*, (Pekanbaru: CV. Wutra Irzani Pekanbaru, 2008).

Masduki, Shabri Shaleh Anwar, *Filosofi Dakwah Kontemporer*, (Riau: PT Indragiri Dot Com, 2018).

Mury Yusuf, *Metodologi Penelitian*, (Padang : UNP Press, 2005).

Nurussakinah Daulay, *Pengantar Psikologi dan Pandangan Al-Qur'an tentang Psikologi*, (Jakarta: Prenadamedia Groub, 2014).

Perdamaian, *Filsafat Dakwah*, (Pekanbaru: Cahaya Firdaus, 2017v

Profil Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, (Pekanbaru: Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau, 2013).

Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2006).

Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2013).

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).

Syaamil Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 2007).

Tomirin, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012).

Wardi Bachtiar, *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 1997).

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak : Naskah Riset Proposal

Pekanbaru, 26 Februari 2019

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di

Tempat

Assalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat,

Selain membaca, menulis dan memberi petunjuk serta mengadakan perubahan seperlunya, maka kami selaku Dosen Pembimbing menyetujui bahwa riset proposal saudara dengan judul **RESPON MUALAF TERHADAP PELAYANAN BAGIAN MUALAF CENTRE MESJID RAYA AN-NUR PROVINSI RIAU** untuk diajukan pada **Seminar Proposal** Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatian bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Mengetahui,

Pembimbing I

Dr. Masduki, M.Ag

NIP. 19710612 199803 1 003

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Un.04/F.IV/PP.00.9/805/2019

Pekanbaru, 14 Jumadil Akhir 1440 H

1 berkas

19 Februari 2019 M

Penunjukan Pembimbing
a.n. **Ahmad Yusri Alkowi**

Kepada Yth,

Sdr. Dr. Masduki, M.Ag

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,

Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama **Ahmad Yusri Alkowi** NIM 11544104298 Dengan judul "**respon Mualaf terhadap Pelayanan Bagian Mualaf Center di Mesjid Raya An-Nur Provinsi Riau**" (sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

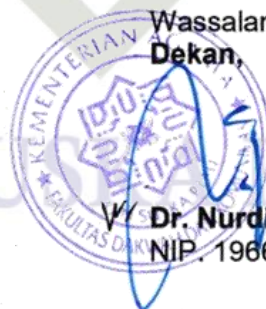
Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,

Dr. Nurdin, MA

NIP. 19660620 200604 1 015



UIN SUSKA RIAU

hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diserang dan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor
Sifat
Hal

: Un.04/F.IV/PP.00.9/3501/2019
: Biasa
: Mengadakan Penelitian.

Pekanbaru, 21 Rajab 1440 H
28 Maret 2019 M

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a : **Ahmad Yusri Alkowi**
N I M : 11544104298
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Respon Mualaf terhadap Pelayanan Bagian Mualaf Center Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau"

Adapun sumber data penelitian adalah:

"Mualaf Center Mesjid Raya An-Nur Provinsi Riau"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Rektor,
Kuasa Dekan,

Dr. Toni Hartono, M.Si
NIP. 19780606 200701 1 024

Tembusan :

1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Dilindungi Undang-Undang

milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax: (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id



1.04.02.01

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-Riset/30011

TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

2. Diarahkan mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Salah satu Penerimaan Riset dari Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor 001/FW/PP.00.98978/2019 Tanggal 17 Desember 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **AHMAD YUSRIL ALKOWI**
2. NIM / KTP : **11544104298**
3. Program Studi : **MANAJEMEN DAKWAH**
4. Jenjang : **S1**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **PERSEPSI MUALAF TERHADAP PELAYANAN BAGIAN MUALAF CENTER DI MASJID RAYA AN-NUR PROVINSI RIAU**
7. Lokasi Penelitian : **MASJID RAYA AN-NUR PROVINSI RIAU**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di Pekanbaru
Pada Tanggal 22 Januari 2020



Didatangi Secara Elektronik Melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU



TIDAK DIPUNGUT BIAYA (GRATIS)

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Un. 04/F.IV/PP.00.9/805/2019

Pekanbaru, 14 Jumadil Akhir 1440 H

1 berkas

19 Februari 2019 M

Penunjukan Pembimbing
a.n. **Ahmad Yusri Alkowi**

Kepada Yth,

Sdr. Dr. Masduki, M.Ag

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,

Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama **Ahmad Yusri Alkowi** NIM 11544104298 Dengan judul "**respon Mualaf terhadap Pelayanan Bagian Mualaf Center di Mesjid Raya An-Nur Provinsi Riau**" (sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

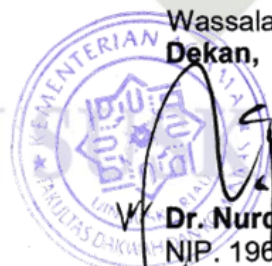
Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



Dr. Nurdin, MA

NIP. 19660620 200604 1 015

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP

Ahmad Yusri Alkowi adalah anak dari Bapak Sanusi dan Ibu Rosminar yang lahir pada tanggal 20 Desember 1996 di Lubuk Hijau Kecamatan Rao Utara Kabupaten Pasaman. Tepatnya merupakan anak ke empat dari lima bersaudara .



Penulis menyelesaikan sekolah dasar di SD Negeri 07 Langung sepakat pada tahun 2008. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Rao, dan lulus pada tahun 2013. Kemudian lanjut ke MAN Negeri 2 Pasaman, dan lulus pada tahun 2014. Setelah itu penulis lulus sebagai mahasiswa Fakultas Dawkah dan Komunikasi UIN Suska Riau dengan Jurusan Manajemen Dakwah Jalur UM-PTKIN. Pada tahun 2018 penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Dayo ,Kecamatan Tandun ,Rokan Hulu. Serta Melaksanakan Program Kerja Lapangan(PKL) di (MDI) Majelis Dakwah Islamiyah Pekanbaru.

Kemudian penulis melakukan penelitian di Masjid Raya An- Nur Provinsi Riau, dan pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan mengikuti ujian Munaqasah dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial(S.Sos) dibawah bimbingan Bapak Dr. masduki,M.Ag dengan judul “ Persepsi mualaf Terhadap Pelayanan Bagian Mualaf Center di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau”.